



## Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

### Introduction

La présente politique officialise l'engagement de Dollarama S.E.C. (« Dollarama ») de rendre ses locaux accessibles à tous et décrit les mesures qui seront prises par Dollarama pour éliminer les obstacles et améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées en se conformant au règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Les politiques et pratiques de Dollarama reflètent les principes de dignité et d'indépendance, d'égalité des chances et de respect.

### Principes de Dollarama

- Les associés doivent communiquer avec les clients d'une manière qui tient compte des handicaps de la personne.
- Il est permis aux clients d'utiliser leurs appareils fonctionnels pour obtenir, utiliser ou bénéficier des biens et des services de Dollarama. Il incombe à la personne concernée de veiller à ce que son appareil fonctionnel soit utilisé de manière sécuritaire et contrôlée en tout temps.
- Admettre les personnes qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.
- Lorsqu'une personne est accompagnée d'une personne de soutien, les associés de Dollarama doivent travailler avec la personne handicapée et la personne de soutien pour assurer l'égalité d'accès aux biens et aux services.
- Maintenir les caractéristiques d'accessibilité afin de garantir un accès sans obstacle à nos locaux.
- Dollarama doit informer le public de toute perturbation des installations ou des services habituellement utilisés par les personnes handicapées, y compris des informations sur la raison et la durée prévue de la perturbation et une description des installations de remplacement disponibles.
- Inviter les clients à donner de la rétroaction.
- Fournir une formation appropriée aux membres du personnel afin d'éliminer tout obstacle à l'égalité des chances pour les clients.

### Éducation et sensibilisation

#### 1. Communication

Les employés de Dollarama doivent faciliter la communication avec tous les clients. Pour répondre aux besoins de communication de nos clients, nous proposons de communiquer de

différentes manières, par exemple, en écrivant les choses, en les lisant à haute voix ainsi qu'en parlant avec précision et respect.

## **2. Appareils fonctionnels**

Dollarama s'efforce d'accommoder dans la mesure du possible l'utilisation d'appareils fonctionnels lorsque les clients accèdent à nos biens, services ou installations. Les personnes handicapées peuvent utiliser leur propre appareil fonctionnel lorsqu'elles accèdent à des biens et des services de Dollarama. Les employés sont formés pour fournir les meilleurs aménagements possible tout en évitant ce qui suit :

- Nous ne touchons ni ne manipulons les appareils fonctionnels des clients sans permission.
- Nous ne déplaçons pas les appareils fonctionnels hors de la portée du client.
- Nous ne nous penchons pas au-dessus d'un client utilisant un appareil fonctionnel.

## **3. Animaux d'assistance**

Dollarama admet les animaux d'assistance dans ses locaux. Nous nous assurons que les employés comprennent que :

- Un animal d'assistance est un animal de travail utilisé pour aider les personnes handicapées.
- Les animaux d'assistance sont toujours admis dans les magasins Dollarama et en aucun cas l'accès ne leur sera refusé.
- Si nous sommes incertains à savoir s'il s'agit d'un animal de compagnie ou d'un animal d'assistance, nous pourrions vous questionner sur la présence de l'animal.
- Nous ne poserons pas de questions sur le handicap.

## **4. Personnes de soutien**

Nous accueillons les personnes de soutien et nous comprenons qu'elles aident une personne handicapée à communiquer, à se déplacer, à s'occuper de sa personne ou à répondre à ses besoins médicaux. Les personnes de soutien sont toujours admises chez Dollarama. Lorsque nous aidons un client accompagné d'une personne de soutien, nous nous adressons directement au client à moins qu'on nous demande de faire autrement.

## **5. Maintien des dispositifs d'accessibilité**

Dollarama s'assurera que toutes les caractéristiques d'accessibilité, y compris les portes automatiques et les ascenseurs, fonctionnent correctement et que les allées sont facilement accessibles et exemptes de débris.

## **6. Avis de perturbation des services**

Dollarama notifiera, dès que possible, toute perturbation, prévue ou non, des installations ou des services habituellement utilisés par les personnes handicapées. L'avis de perturbation

comprendra des informations sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, le cas échéant, qui sont disponibles. Les avis de perturbation des services sont affichés par écrit à toutes les entrées et au point d'interruption.

### **Processus de rétroaction**

Dollarama accueille favorablement la rétroaction sur la manière dont elle fournit des biens ou des services à une personne handicapée.

Les membres du public peuvent donner de la rétroaction de la façon qui leur convient le mieux, y compris par écrit, par courrier électronique ou dans un autre format électronique.

Dollarama doit accuser réception de tous les commentaires reçus et informer la personne qui les a fournis de toute mesure prise par l'entreprise en réponse à ses commentaires.

### **Pour plus d'information**

Pour obtenir plus d'information sur cette politique, veuillez contacter le service à la clientèle.

Des formats accessibles de cette politique sont disponibles gratuitement sur demande.

Poste : Service à la clientèle  
5805, avenue Royalmount  
Montréal (Québec) H4P 0A1

Courriel : [client@dollarama.com](mailto:client@dollarama.com)

Téléphone : 1-888 365-4266.